

## **KẾ HOẠCH**

### **Triển khai Tổng đài hỗ trợ và hướng người dân, doanh nghiệp, tổ chức thực hiện thủ tục hành chính trên địa bàn huyện Châu Thành**

Căn cứ Đề án số 07-ĐA/HU, ngày 06 tháng 05 năm 2020 của Huyện ủy Châu Thành về ứng dụng công nghệ thông tin trong cải cách hành chính và phát triển Kinh tế - Xã hội huyện Châu Thành giai đoạn 2020 -2025, định hướng đến 2030.

Thực hiện Kế hoạch số 199/KH-UBND ngày 17 tháng 7 năm 2020 của UBND huyện về thực hiện Khung Đề án “An Giang điện tử” giai đoạn 2019 - 2025, định hướng đến năm 2030 trên địa bàn huyện Châu Thành.

Ủy ban nhân dân huyện xây dựng kế hoạch triển khai tổng đài hỗ trợ và hướng dẫn người dân, doanh nghiệp, tổ chức thực hiện thủ tục hành chính trên địa bàn huyện Châu Thành. Cụ thể, như sau:

#### **I. Mục đích, yêu cầu:**

##### **1. Mục đích**

- Tiếp nhận, giải quyết kịp thời, hiệu quả những khó khăn vướng mắc, bức xúc về thủ tục hành chính của các cá nhân, tổ chức, doanh nghiệp và chấn chỉnh kỷ luật, kỷ cương hành chính trong thực thi công vụ của cán bộ, công chức, viên chức trên địa bàn huyện.

- Thực hiện đăng ký lấy số thứ tự, hẹn giờ giao dịch thủ tục hành chính; tra cứu tình hình xử lý hồ sơ một cửa... giúp tổ chức, công dân tiết kiệm thời gian chờ đợi, đi lại, không qua khâu trung gian và có thể sử dụng dịch vụ tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả tại nhà. Góp phần tạo tính chuyên nghiệp trong hoạt động của các cơ quan nhà nước trên địa bàn huyện.

- Triển khai Hệ thống Quản lý phản ánh và tương tác trực tuyến với người dân, tăng cường hỗ trợ người dân, doanh nghiệp và các tổ chức thực hiện các hồ sơ thủ tục hành chính.

- Đảm bảo công tác phòng chống dịch bệnh Covid -19 trên địa bàn huyện.

##### **2. Yêu cầu**

- Sử dụng đầu số điện thoại đường dây nóng duy nhất cho các cơ quan hành chính nhà nước, đơn vị thực hiện giải quyết TTHC trên địa bàn huyện; tạo điều kiện thuận lợi (dễ nhớ, dễ sử dụng) trong tiếp nhận và xử lý phản ánh của tổ chức, doanh nghiệp, cá nhân trong thực hiện thủ tục hành chính.

- Liên kết, thu thập thông tin việc tiếp nhận và giải quyết nhanh những khó khăn vướng mắc của các cá nhân, tổ chức, doanh nghiệp về thủ tục hành chính; Đồng thời chấn chỉnh kỷ luật, kỷ cương hành chính trong giải quyết công việc, phục vụ người dân và doanh nghiệp trên địa bàn huyện, công khai thông tin trên cổng thông tin điện tử huyện Châu Thành, trang Fanpage, Zalo,... và điều phối đến đầu mối xử lý thông tin một cách hiệu quả.

- Ứng dụng CNTT vào quản lý hoạt động của đường dây nóng, góp phần tăng hiệu quả kiểm soát tình trạng giải quyết TTHC, tăng cường trách nhiệm trong tiếp nhận và xử lý phản ánh, thắc mắc, góp ý của cá nhân, tổ chức, doanh nghiệp, nâng cao chất lượng phục vụ của các cơ quan hành chính trên địa bàn huyện.

- Xây dựng chuyên mục tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị trực tuyến trên Cổng thông tin điện tử của huyện liên kết, tích hợp với Hệ thống Tổng đài.

- Là nơi điều phối việc tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả tại nhà, điều chỉnh hình thức nhận kết quả giải quyết thủ tục hành chính trực tiếp tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả UBND huyện, UBND cấp xã.

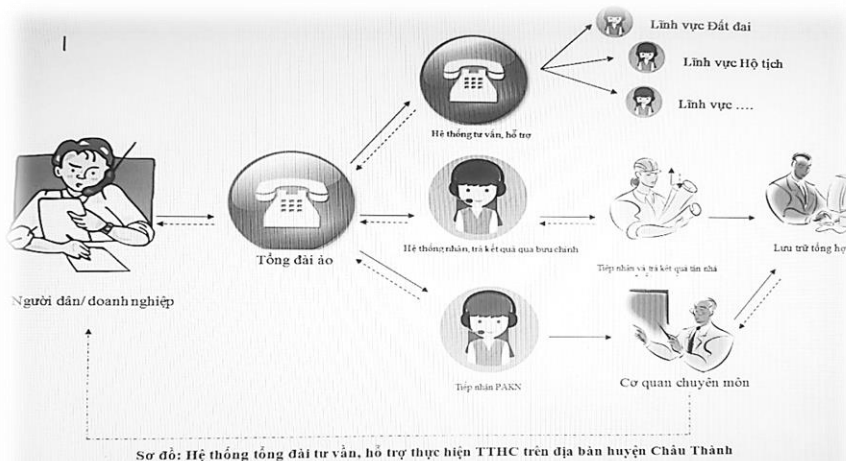
## II. NỘI DUNG CÔNG VIỆC:

- Hỗ trợ, hướng dẫn về thủ tục hành chính cấp huyện, cấp xã: cách thức nộp hồ sơ và nhận kết quả giải quyết, thành phần hồ sơ, cơ quan giải quyết, thời hạn giải quyết, mức phí, lệ phí, các lưu ý liên quan.

- Hỗ trợ thực hiện dịch vụ công trực tuyến, tra cứu tình trạng xử lý hồ sơ, đăng ký thực hiện tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả tại nhà qua đường bưu chính công ích.

- Tiếp nhận các phản ánh, kiến nghị, góp ý về thủ tục hành chính và phản ánh sự vướng mắc, không phù hợp, đồng bộ, thống nhất của quy định hành chính, thủ tục hành chính so với thực tế; các hành vi chậm trễ, sách nhiễu, gây phiền hà, không thực hiện hoặc thực hiện không đúng quy định hành chính của cơ quan nhà nước, của cán bộ, công chức, viên chức; góp ý, đề xuất giải pháp, sáng kiến về các quy định hành chính, thủ tục hành chính liên quan đến hoạt động sản xuất, kinh doanh và đời sống của người dân, doanh nghiệp...

### 1. Sơ đồ hoạt động của Tổng đài hướng dẫn và hỗ trợ



## **2. Nội dung, nhiệm vụ của các bộ phận:**

### **\* Bộ phận tiếp nhận phản ánh, kiến nghị (PAKN)**

- Thay thế các đầu số điện thoại đường dây nóng đang niêm yết tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả, trên cổng thông tin điện tử bằng đầu số Tổng đài là 1800.888.880/1800.888.889/1800.888.898.

- Đầu mối tiếp nhận thông tin thắc mắc, phản ánh, kiến nghị chuyển tới từ Tổng đài, bao gồm:

+ Lãnh đạo các cơ quan, đơn vị chuyên môn thực hiện tiếp nhận và trả kết quả TTHC tại bộ phận tiếp nhận và trả kết quả cấp huyện và xã.

+ Lãnh đạo Văn phòng HĐND&UBND huyện

+ Lãnh đạo Phòng Nội vụ huyện.

### **\* Bộ phận hỗ trợ, tư vấn về thủ tục hành chính**

- Công chức, viên chức trực tổng đài sẽ ghi nhận các thông tin của cuộc gọi: tên người gọi, số điện thoại, nội dung cần hỗ trợ

- Trường hợp công chức, viên chức trực tổng đài có thể trả lời trực tiếp thắc mắc của người dân, doanh nghiệp, nhân viên tổng đài sẽ trả lời trực tiếp và kết thúc cuộc gọi (theo quy định).

- Trường hợp công chức, viên chức tổng đài không thể trả lời trực tiếp (ngoài khả năng và phạm vi được phép trả lời), sẽ chuyển cuộc gọi đến đầu mối cụ thể của các cơ quan, đơn vị chuyên môn có thẩm quyền để xử lý, trả lời, đồng thời xử lý nghiệp vụ (*ghi nhận trả lời bằng văn bản*).

## **3. Các chức năng chính của phần mềm hỗ trợ Bộ phận hỗ trợ, tư vấn về thủ tục hành chính**

- Đặt lời chào, kết thúc cuộc gọi.

- Trượt cuộc gọi: tại một thời điểm phục vụ được nhiều cuộc gọi đến cùng lúc.

- Kết nối, chuyển trực tiếp cuộc gọi tới đầu mối tiếp nhận thông tin tại các cơ quan nhà nước.

- Lưu số điện thoại, tên người liên lạc, địa chỉ, thời điểm liên lạc, nội dung trao.

- Ghi âm cuộc gọi (*chỉ phục vụ cho công tác kiểm tra, giám sát*).

- Ghi nhận thông tin thắc mắc, phản ánh, yêu cầu từ người dân, doanh nghiệp và kết quả xử lý.

- Điều phối xử lý thông tin tới từ người dân, doanh nghiệp bằng tin nhắn SMS hoặc Zalo.

- Thông báo tới công chức các cơ quan nhà nước, Bưu điện về thắc mắc, phản ánh, yêu cầu dịch vụ hỗ trợ của người dân, doanh nghiệp.

- Hỗ trợ báo cáo thông kê kết quả liên lạc, xử lý theo lĩnh vực, thời gian. Từ nội dung ghi lưu và báo cáo, có thể kiểm tra, đánh giá được tình hình, chất lượng kết quả xử lý yêu cầu của người dân, doanh nghiệp.

- Tương tác đa kênh với người dân, doanh nghiệp qua: điện thoại, tin nhắn SMS, Email, Zalo, ...;

#### **4. Cước phí liên lạc**

Mức cước dịch vụ công ích theo quy định của Bộ Thông tin và Truyền thông.

#### **5. Công tác kiểm tra, giám sát hoạt động của Tổng đài.**

- Hệ thống lưu lại các thông tin và hàng tháng, quý, năm, hệ thống xuất báo cáo để đánh giá, kiểm tra, giám sát (bao gồm tên, số điện thoại, thời gian gọi, nội dung, thời gian xử lý, nội dung xử lý,...đến từng cơ quan, lĩnh vực).

- Trong trường hợp cần xác minh thông tin, đơn vị có liên quan có thể yêu cầu cung cấp lại file ghi âm.

- Tổng đài (*Phòng Nội vụ huyện*) và các cơ quan, đơn vị báo cáo kết quả hoạt động của Tổng đài cho UBND huyện theo định kỳ hàng tháng (*ngày 15 hàng tháng*) hoặc đột xuất khi có yêu cầu.

#### **6. Cách thức hoạt động của Tổng đài:**

##### **\* Tiếp nhận thông tin:**

- Bộ phận tiếp nhận thông tin: trong giờ hành chính (sáng từ 07h00-11h, chiều từ 13h-16h).

- Bộ phận cán bộ công chức trực Đường dây nóng tại Tổng đài có nhiệm vụ tiếp nhận, ghi chép đầy đủ các nội dung vào sổ theo dõi gồm: Tên tổ chức, công dân; thời gian tiếp nhận; nội dung; số điện thoại, địa chỉ liên hệ để giải đáp, hướng dẫn; tên người nhận thông tin; Ký nhận bàn giao thông tin(*nếu có*).

- Một ngày 01 lần vào 16h30, tổng hợp các ý kiến phản ánh báo cáo UBND huyện (**thông qua phòng Nội vụ huyện**) về nội dung phản ánh, kết quả tiếp nhận xử lý thông tin (*nếu có*).

##### **\* Xử lý thông tin:**

- Yêu cầu hướng dẫn, hỗ trợ TTHC: công chức, viên chức thực hiện hướng dẫn và giải thích cho người dân, doanh nghiệp theo quy định.

- Ý kiến phản ánh, kiến nghị:

+ Phòng Nội vụ huyện có nhiệm vụ: tiếp nhận và phân loại thông tin nhận được, chuyển các đơn vị chức năng giải quyết. Tổng hợp các vụ việc bức xúc, báo cáo UBND huyện hàng ngày (*nếu có*).

+ Các bộ phận liên quan có nhiệm vụ: Xử lý thông tin theo đề nghị của Phòng Nội vụ huyện;

**\* *Phản hồi thông tin:***

Cán bộ, công chức được giao nhiệm vụ có trách nhiệm liên hệ với tổ chức, công dân theo thời gian hẹn, để giải đáp, hướng dẫn hoặc cung cấp những thông tin cần thiết trong trường hợp có thể giải quyết được và phải chịu trách nhiệm trước Thủ trưởng đơn vị quản lý trực tiếp và Lãnh đạo UBND huyện về nội dung thông tin cung cấp. Đối với những vụ việc phức tạp, phải xin ý kiến UBND huyện (thông qua Văn phòng HĐND và UBND huyện) trước khi thông tin cho tổ chức, công dân.

**\* *Thời gian thực hiện:***

- Tổng đài viên có trách nhiệm chuyên thông tin ghi lưu thông qua Hệ thống phần mềm, qua tin nhắn SMS đến cán bộ đầu mối của các cơ quan, đơn vị biết để xử lý; trong thời gian 08 giờ làm việc, cán bộ đầu mối của các cơ quan, đơn vị phải phản hồi cho người dân, doanh nghiệp và cập nhật kết quả xử lý vào Hệ thống phần mềm.

- Trường hợp thời gian vượt quá 08 giờ làm việc, Thủ trưởng của cơ quan, đơn vị có trách nhiệm giải quyết và phản hồi về tổng đài viên để trả lời cho người dân, doanh nghiệp đúng quy định nhưng không quá 48 giờ; đồng thời ghi nhận (lưu) tình trạng giải quyết hồ sơ vào Hệ thống phần mềm

- Đường dây nóng bắt đầu trong tháng 7/2021 (thử nghiệm trong 06 tháng để rút kinh nghiệm, hoàn chỉnh).

**\* *Cán bộ, công chức, viên chức trực tổng đài:***

- Bộ phận tư vấn, hỗ trợ TTHC: công chức, viên chức làm việc các cơ quan, đơn vị chuyên môn có tiếp nhận giải quyết thủ tục hành chính (*Mỗi cơ quan, đơn vị cử ít nhất 03 số điện thoại thực hiện hỗ trợ TTHC*).

- Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả qua bưu chính công ích: do đơn vị bưu chính trên địa bàn đăng ký.

- Tiếp nhận PAKN: Phòng Nội vụ huyện và thủ trưởng các cơ quan, đơn vị giải quyết TTHC cấp huyện và Chủ tịch UBND các xã, thị trấn.

**III. KINH PHÍ:**

- Chi cho các nội dung sau: Kinh phí lắp đặt trang thiết bị, phục vụ hoạt động của Tổng đài tại bộ phận trực tiếp nhận và trả kết quả, hỗ trợ các cơ quan, đơn vị thực hiện trực tổng đài.

- Phòng Nội vụ tổng hợp trình UBND huyện xem xét, phê duyệt chi từ kinh phí CCHC huyện.

**IV. TỔ CHỨC THỰC HIỆN:**

**1. Phòng Nội vụ huyện**

- Chủ trì, theo dõi, hướng dẫn, đôn đốc, kiểm tra các cơ quan, đơn vị liên quan tổ chức triển khai thực hiện Kế hoạch sau khi được UBND huyện phê

duyet; thực hiện tổng kết và báo cáo UBND huyện sau khi kết thúc giai đoạn thử nghiệm.

- Tham mưu Ủy ban nhân dân huyện ký kết hợp đồng với đơn vị cho thuê hạ tầng về Hệ thống phần mềm của Tổng đài Dịch vụ công.

- Chủ trì, phối hợp với Văn phòng HĐND và UBND huyện, các cơ quan, đơn vị chuyên môn cấp huyện, UBND các xã, thị trấn, tham mưu UBND huyện ban hành Quy chế tiếp nhận, xử lý và trả lời các thắc mắc, phản ánh, kiến nghị của người dân, doanh nghiệp qua Tổng đài.

- Giám sát, thẩm tra tình hình tiếp nhận và kết quả giải quyết phản ánh, kiến nghị qua Tổng đài của các cơ quan, đơn vị sự nghiệp, UBND các xã, thị trấn; báo cáo định kỳ và đột xuất với UBND huyện.

- Tham mưu UBND huyện tổ chức công khai Tổng đài, đánh giá kết quả và rút kinh nghiệm sau thời gian 06 tháng hoạt động.

- Tổ chức quản lý, lập dự toán chi phí vận hành Tổng đài.

## **2. Văn phòng HĐND và UBND huyện**

- Phối hợp với Phòng Nội vụ huyện và các cơ quan, đơn vị chuyên môn cấp huyện, UBND các xã, thị trấn, tham mưu UBND huyện ban hành Quy chế tiếp nhận, xử lý và trả lời các thắc mắc, phản ánh, kiến nghị của người dân, doanh nghiệp qua Tổng đài.

- Cung cấp kịp thời nội dung Bộ thủ tục hành chính đã được Chủ tịch UBND tỉnh công bố thuộc thẩm quyền quản lý, giải quyết của UBND huyện và UBND xã, thị trấn trên địa bàn tỉnh.

- Tổ chức thực hiện và tổ chức theo dõi, đôn đốc các cơ quan có liên quan trong việc thực hiện ý kiến các chỉ đạo của UBND huyện.

## **3. Phòng Văn hóa và Thông tin huyện**

- Phối hợp Văn phòng HĐND&UBND huyện giám sát, thẩm tra tình hình tiếp nhận và kết quả trả lời giải quyết phản ánh, kiến nghị qua Tổng đài của các cơ quan, đơn vị sự nghiệp, UBND các xã, thị trấn.

- Phối hợp với đơn vị cho thuê hạ tầng Tổng đài thực hiện các biện pháp bảo đảm tính năng kỹ thuật, an ninh, an toàn thông tin cho Tổng đài; kịp thời phòng, chống tin tặc (hacker) tấn công mạng, ứng cứu khẩn cấp Tổng đài trong trường hợp xảy ra các sự cố về an toàn thông tin.

- Phối hợp với Ban Tuyên giáo Huyện ủy tuyên truyền công tác tiếp nhận, xử lý và trả lời phản ánh, kiến nghị của người dân, doanh nghiệp trên Tổng đài hỗ trợ và hướng dẫn người dân, doanh nghiệp, tổ chức thực hiện thủ tục hành chính trên địa bàn huyện để người dân và doanh nghiệp biết, sử dụng.

## **4. Phòng Tài chính – Kế hoạch**

Căn cứ vào dự toán do Phòng Nội vụ xây dựng và khả năng cân đối ngân sách huyện, tham mưu UBND huyện cấp kinh phí hoạt động cho Tổng đài;

hướng dẫn việc quản lý, sử dụng, thanh quyết toán kinh phí thực hiện theo quy định.

### **5. Cổng Thông tin điện tử huyện**

- Phối hợp Phòng Văn hóa – Thông tin, Trung tâm Văn hóa – Thể thao & Truyền thanh huyện thực hiện đưa tin, tuyên truyền về Tổng đài trên địa bàn huyện.

- Tích hợp với Hệ thống Tổng đài tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị công khai trên Cổng thông tin điện tử của huyện.

### **6. Thủ trưởng các ban ngành cấp huyện, Công an huyện, UBND các xã, thị trấn và các đơn vị cung cấp dịch vụ công**

- Phối hợp với Phòng Văn hóa và Thông tin, Phòng Nội vụ, Văn phòng HĐND và UBND huyện triển khai thực hiện.

- Bố trí cán bộ, công chức phụ trách trực tổng đài.

- Xây dựng bộ câu hỏi, nội dung trả lời đối với những vấn đề mà người dân, doanh nghiệp có thể vướng mắc cần xử lý liên quan đến lĩnh vực đang quản lý để đăng tải trên Cổng thông tin điện tử huyện.

- Kịp thời báo cáo các khó khăn vướng mắc trong việc phối hợp quản lý, vận hành Tổng đài về UBND huyện (thông qua Phòng Nội vụ huyện) để khắc phục.

### **7. Đơn vị cho thuê và khai thác hạ tầng Hệ thống đường dây nóng**

- Đảm bảo chất lượng hạ tầng kỹ thuật ổn định cho việc tiếp nhận phản ánh và hướng dẫn giải đáp cho người dân, doanh nghiệp.

- Cấp tài khoản và hướng dẫn cán bộ đầu mối của các cơ quan, đơn vị, khai thác, sử dụng đầy đủ các chức năng của Hệ thống phần mềm Tổng đài.

- Phối hợp với Phòng Văn hóa – Thông tin bảo đảm an toàn, an ninh cho Hệ thống phần mềm của Tổng đài.

- Định kỳ rà soát, thống kê, báo cáo kết quả hoạt động của Hệ thống và các khó khăn, vướng mắc trong việc quản lý, vận hành đến UBND huyện (thông qua Phòng Nội vụ huyện) để kịp thời khắc phục.

Trên đây là Kế hoạch triển khai Tổng đài hướng dẫn và hỗ trợ cá nhân, tổ chức, doanh nghiệp thực hiện thủ tục hành chính trên địa bàn huyện Châu Thành./.

#### **Nơi nhận:**

- Sở Nội vụ;
- VP UBND tỉnh;
- Sở Thông tin và Truyền thông;
- TT. HU, HĐND huyện;
- CT, các PCT UBND huyện;
- Các cơ quan, ban, ngành đoàn thể huyện;
- UBND các xã, thị trấn;
- BBT Cổng Thông tin điện tử;
- Lưu VT, NV.

**CHỦ TỊCH**

**Lê Phước Dũng**

